



Güvenli Turizm Sertifikasyon Programının Kriz Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Açılarında Ele Alınması*

Considering the Safe Tourism Certification Program in terms of Crisis Management and Sustainability

Bekir EŞİTTİ¹, Cemile ÖZDEMİR²

Özet

Kriz yönetimi, beklenmedik bir şekilde meydana gelen sorunları önlemek veya meydana gelebilecek sorunlar için gerekli önlemleri almak ve uygulamak amacıyla gelişen bir kavramdır. Turizmde sürdürülebilirlik ise, bölge üzerinde ekonomik verimliliğin oluşmasına ve kültürel bütünlüğün korunmasına katkı sağlamaktadır. Korona Virüs (Covid-19) Pandemisi döneminde öne çıkan güvenli turizm sertifikasyon programı ise, Türkiye’de konaklayan yerli ve yabancı turistlerin ulaşmaları, konaklamaları aynı zamanda tesis çalışanlarının da sağlık durumlarına yönelik tedbirleri içermektedir. Bu çalışma, Mayıs-Haziran 2020 döneminde Çanakkale ilinde gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda bu çalışmanın amacı Çanakkale ilinde güvenli turizm sertifikasyon programına sahip olan konaklama tesislerinin güvenli turizm sertifikasyon programı kapsamında kriz yönetimine ve sürdürülebilirliğe yönelik tutumlarını ele almak ve belirlemektir. Çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden yapılandırılmış soru formu (anket) yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada katılımcılara 300 anket formu gönderilmiş ve çalışmaya 260 çalışan geri dönüş yaparak katılım göstermiştir. Çalışmanın sonucunda, güvenli turizm sertifikasyon programına sahip olan tesislerde çalışanların kendilerini daha güvende hissettikleri aynı zamanda tesiste konaklayan yerli ve yabancı turistlerin konaklamalarını daha güvenli bir biçimde gerçekleştirdiklerini algıladıkları ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda bu işletmelerin kriz yönetiminde başarılı oldukları söylenebilir. Bu açıdan, gündemde olan Covid-19 Pandemisi gibi kriz dönemlerinde, konaklama tesislerinin güvenli turizm sertifikasına sahip olmaları, çalışanlara ve tesiste konaklayan turistlere güven verme konusunda son derece önem teşkil etmekte olduğu sonucu çıkarılabilir.

Anahtar Kelimeler: Güvenli Sertifikasyon Programı, Kriz Yönetimi, Sürdürülebilirlik

Abstract

Crisis management is a concept that develops in order to prevent unexpected problems or to take and implement the necessary measures for problems that may occur. Sustainability in tourism, on the other hand, contributes to the formation of economic efficiency and the preservation of cultural integrity in the region. The safe tourism certification program, which stood out during the Corona Virus (Covid-19) Pandemic, which contains domestic and foreign tourists staying in Turkey, their transportation, accommodations and measures for the health of the

¹Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Çanakkale, Türkiye

²Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisans Üstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale, Türkiye

ORCID:

B.E.: 0000-0002-5240-9233

C.Ö.: 0000-0002-6001-3159

Corresponding Author:

Bekir EŞİTTİ

Email:

bekiresitti@comu.edu.tr

Citation: Eşitti, B. ve Özdemir, C. (2020). Güvenli turizm sertifikasyon programının kriz yönetimi ve sürdürülebilirlik açılarından ele alınması. *Journal of Humanities and Tourism Research*, (Special Issue 5): 76-89.

Submitted: 04.11.2020

Accepted: 20.12.2020

*Bu makale, 15-17 Ekim 2020 tarihlerinde gerçekleştirilen IV. Uluslararası Batı Asya Turizm Araştırmaları Kongresi’nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

hotel employees. This study conducted during May-June 2020 in Çanakkale province. In this context, the aim of this study is to address and determine the attitudes of accommodation facilities that have a safe tourism certification program in Çanakkale towards crisis management and sustainability within the scope of the Safe Tourism Certification Program. The structured questionnaire (survey) method, one of the quantitative research methods, was used in the study. 300 questionnaires were sent to the participants and 260 employees participated in the study. As a result of the study, it was revealed that employees in facilities that have a Safe Tourism Certification Program feel more secure and perceive that local and foreign tourists staying at the facility are more safer. In this context, it can be said that these enterprises are successful in crisis management. In this respect, it can be concluded that during crisis periods such as the Covid-19 Pandemic, which is on the agenda, it is extremely important for the employees and tourists staying at the facility to have safe tourism certification.

Keywords: Crisis Management, Sustainability, Safe Certification Program

1. GİRİŞ

Kriz durumları ani, belenmedik ve yıkıcı bir şekilde çeşitli durumlarda ortaya çıkabilmektedir (Karaköse, 2007: 6). Kriz, meydana geldiği işletmeler için ciddi riskler oluşturabilmektedir (Göçen, Yirik ve Yılmaz, 2011: 496). Bu nedenle, işletmeler krizleri azaltma yönünde birtakım planlamalar gerçekleştirebilirler. Turizm sektörü ve bu sektörün önemli bir bileşeni olan otel işletmeleri insan hareketliliğine dayalı bir yapıda oldukları için herhangi bir kriz durumundan kolaylıkla etkilenebilmektedirler. Bu kapsamda otel işletmeleri meydana gelebilecek kriz durumunu en az hasarla atlatabilmek amacıyla çeşitli önemler alabilmekte ve çeşitli senaryolarla kriz durumlarına yönelik hazırlıklar yapabilmektedirler. Kriz durumunu en az hasarla atlama isteğinin temelinde aslında işletmelerin sürdürülebilir iş yapma isteği yatmaktadır.

Sürdürülebilirlik kavramı işletmeler için oldukça önem teşkil etmektedir. Sürdürülebilir olmak işletmenin en azından hali hazırdaki durumunu korumak anlamına gelmektedir. Sürdürülebilirlik, işletmelerin hizmet ve ürün kalite standartları açısından mevcut faaliyetlerine devam etme durumudur (Güner, 2020: 55). İşletmeler açısından sürdürülebilirlik, çevresel, sosyal ve ekonomik durumlar bakımından değerlendirilmektedir (Aracı ve Yüksel, 2016: 788). Ayrıca, sürdürülebilir olmak, bugün ve gelecek nesiller için oldukça önem taşımaktadır (Güner, 2020: 55). Özellikle Türkiye Kültür Turizm Bakanlığının ve Sağlık, Ulaştırma, İçişleri ve Dışişleri Bakanlıklarının katkıları ve tüm sektör paydaşlarının işbirliği ile oluşturulan Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı, kriz yönetimi ve sürdürülebilirlik için müşterilere ve çalışanlara yönelik güvenin oluşması açısından değerlendirilmektedir. Dolayısıyla, bu çalışmada yer alan kriz yönetimi, sürdürülebilirlik ve Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı ele alınmıştır. Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı ile birlikte, otel işletmelerinin ortaya çıkan veya çıkabilecek kriz durumlarını yönetebilmelerini ve faaliyetlerini sürdürülebilir bir biçimde devam etmelerini sağlamaktadır. Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı, tatillerini Türkiye’de geçirecek olan yerli ve yabancı turistlerin sağlıklı ve güvenli şekilde tatil yapmaları tesis çalışanlarının da sağlıklı ve güvenli koşullarda çalışabilmeleri için geliştirilmiş bir programdır (Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı, 2019). Şu anda, gündemi tetikleyen Covid-19 pandemisi nedeniyle bu sertifikasyon programı oldukça önem teşkil etmektedir.

Bu kapsamda, Güvenli Turizm Sertifikası Covid-19 pandemisi dolayısıyla, otel işletmelerinin güven kazanması, mevcut müşterilerini kaybetmemesi aynı zamanda imajını zedelememesi adına alınması gerekli bir sertifika konumundadır. Bir kriz süreci olarak nitelendirilen Covid-19 pandemi sürecini, otel işletmelerinin hasarsız veya en az hasarla atlatabilmeleri için Güvenli Turizm Sertifikasına sahip olmaları gerekmektedir. Aynı zamanda Güvenli Turizm Sertifikası, müşterilerin ve çalışanların sağlığı açısından oldukça önem teşkil etmektedir. Güvenli Turizm Sertifikası sayesinde, müşteriler tatilleri sırasında sağlık açısından risklerinin azaldığını ve daha güvende olduklarını hissedeceklerdir. Bu kapsamda, otel çalışanları da daha az risk barındıran ya da risk barındırmayan bir ortamda faaliyetlerine devam edecekler ve kendilerini daha güvende

hissedeceklerdir. Ayrıca, Güvenli Turizm Sertifikası sayesinde otel işletmeleri mevcut faaliyetlerine devam etme fırsatı yakalayabilmektedirler. Bu amaçla, Covid-19 pandemisi nedeniyle, otel işletmelerinin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programının kriz yönetimi ve sürdürülebilirlikleri üzerine etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Aynı zamanda çalışmada, 260 kişi ile anket görüşmesi gerçekleştirilmiş ve sonuçlar da bu kapsamda değerlendirilmiştir. Bu bağlamda, literatürdeki eksiklik de bu yönde giderilmiş olacaktır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kriz Yönetimi

Beklenmedik veya önceden anlaşılamayan bir şekilde meydana gelen işletmenin işleyiş düzenine zarar veren durumlar kriz olarak ifade edilmektedir. Ancak, kriz durumları her zaman ve her koşulda olumsuz olarak nitelendirilmemelidir. Kriz zamanları, işletmeler için risk oluşturmakla birlikte değişim ve gelişim fırsatı da sağlamaktadır. Meydana gelen kriz ile üst yönetim tarafından oluşturulan stratejiler aracılığıyla başa çıkılmaktadır. Bu açıdan, kriz dönemlerini en az zararla atlattıkları hatta krizi fırsata çevirme yönünde erken uyarı sistemleri aracılığıyla krizin sinyalleri öngörülerek bu kapsamda stratejiler geliştirilmeli ve uygulamaya koyulmalıdır (Karaköse, 2007: 6).

Turizm sektöründe yer alan işletmeler meydana gelebilecek herhangi bir kriz için hazırlıklı olamayabilirler. Dolayısıyla, kriz yönetimi genel bir ifadeden çok yönetilebilir kriz türleri ile kısıtlı bir anlam taşımaktadır. Yönetilmesi zor kriz türlerinde, örgütler kriz yönetimi uygulayarak krizden en az hasarla veya hasarsız bir biçimde kriz dönemi ile başa çıkmayı hedeflemekte ve bu yönde strateji geliştirmektedirler (Köroğlu, 2004: 33). Kriz yönetimi, gerçekleşmesi muhtemel bir krize karşı hazırlıklı olmayı gerekli kılmaktadır. Aynı zamanda, potansiyel kriz durumlarının önceden tespit edilmesi ve bu durumla başa çıkma yollarının kararlaştırılması gerekmektedir. İşletmelerin karşılaşabileceği krizlere yönelik gerekli kaynaklarını ayırmaları, alt yapı sistemlerini oluşturmaları, donanımlarını güçlendirmeleri gerekmektedir. Ayrıca, kriz ile mücadele etme konusunda önemli bir faktör olan örgüt yönetiminin krize hazırlıklı olması ve kriz durumunda yönetim konusuna ilişkin bir takım yetenek ve deneyimlere sahip olması gerekmektedir (Sezgin, 2003: 181). Meydana gelen krizden yarar sağlamak, krizin sona ermesi ya da krizi en az hasarla kapatmak amacıyla ilgili kişi ve kurumların işbirliği ile karar alma ya da önerilerde bulunma süreci olarak ifade edilmektedir (Çakmak, 2012: 49). Kriz yönetimi, mevcut olduğu varsayılan kriz durumları için önceden önlem alınması, planlanmamış şekilde oluşan kriz durumlarında ve sinyalleri hissedilen kriz durumlarından ise, en az zararla çıkılabilmesi amacıyla gerekli kurumsal faaliyetlerin gerçekleştirilmesidir (Bat ve Turan Yurtseven, 2014: 205). Başka bir ifadeye göre, kriz yönetimi kriz ortamının farkına varılarak kriz durumunu ortadan kaldırma ya da azaltma doğrultusunda bir takım önlemler alma, sakınma, iyileştirme ve öğrenme gibi süreçleri kapsayan faaliyetler bütünüdür. Bir işletme ya da örgüt için risk oluşturan faktörler üretilen ürün, işletmenin diğer işlevleri, iş görenleri, işletmenin çevresi ve diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkileri üzerine de ayrıca olumsuz bir etkiye sebep olmaktadır (Göçen, Yirik ve Yılmaz, 2011: 496). Kriz yönetimi, kuruluşların ya da ulusların uzun vadede başarı durumlarını, rekabete yönelik yeteneklerini, faaliyetlerine devam etme ve sürdürülebilirlik potansiyellerini olumlu ya da olumsuz şekilde etkileyebilecek stratejik bir liderlik zorunluluğudur. Dolayısıyla, kriz yönetimi kuruluşların ve ulusların genel stratejilerine ve planlarına entegre edilmelidir (Taneja, Pryor ve Zhang, 2010: 60).

Hargis ve Watt (2010)'a göre, kriz yönetimi sürekli olarak öğrenmeyi gerekli kılmaktadır. Örgüt liderleri, faaliyette buldukları örgüte yarar sağlamak için diğer örgütlerin başarılarından bir şeyler öğrenerek kriz yönetim planlarını geliştirme ve iyileştirme yönüne giderler. Turizmde kriz yönetimi, beklenmedik bir şekilde meydana gelen bir ürünün, kuruluşun, ülkenin veya bölgenin imajını olumsuz etkileyen ve sonuç olarak sosyal ve ekonomik zararlara neden olan bir

olay ya da olaylar serisinin etkisini yok etmek amacıyla gerçekleştirilen bilgi toplama, değerlendirme, eylem planlaması, uygulama ve kontrol işlevleri şeklinde ifade edilir. Kriz yönetimi yalnızca krizin meydana gelmesinden sonraki aşamaları içeren bir faaliyet olarak görülmektedir. Esasen kriz yönetimi uyarı sinyallerinin belirlenmesi, koruma ve önleme mekanizmalarının oluşturulması gibi krizin meydana gelmesine kadar geçen zamanda oluşturulması gerekli olan faaliyetleri de kapsamaktadır. Dolayısıyla kriz yönetimi uzun bir süreç olarak nitelendirilmektedir (Köroğlu, 2001: 71).

Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) tarafından, destinasyondaki turistlerin güvenliğini etkileyen ve işlerin normal bir şekilde yürümesini engelleyen beklenmedik bir olay' şeklinde ifade edilen turizm krizlerinin yönetimi, kriz öncesi dönemde planlama ile başlamaktadır. Bu aşamada, potansiyel ve olabilecek kriz durumları ortaya koyulmaktadır. Ayrıca, öncelikli olarak krizleri önleme, kriz önlemediği durumda ise en az hasarla üstesinden gelme amacına yöneliktir (Köker ve Yeniçeri Alemdar, 2013: 43).

2.2. Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilir kavramı, mevcut durumunu devam ettirme veya yenilenebiliyor olması şeklinde ifade edilir. Sürdürülebilir kavramı, gelecek nesiller için ekolojik, ekonomik ve sosyal açıdan devam ettirilebilir ve yaşanılabilir bir dünya bırakmak amacıyla kullanılmaya başlanmıştır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta, yalnızca şuan ki nesil için değil gelecek tüm nesiller için de oldukça önemli olmasıdır. Sürdürülebilirlik kelimesi, 1983 yılında Birleşmiş Milletlerin yayınlamış olduğu 'Ortak Geleceğimiz' adlı rapordan sonra şekil almıştır. Buna göre sürdürülebilirlik, doğanın ve gelecek kaynakların kendi ihtiyaçlarını karşılama yeteneklerini riske atmadan gündelik gereksinimleri yerine getirme durumudur. Sürdürülebilirlik, ekolojik, ekonomik ve toplumsal boyutları içine almaktadır. Temelinde gelecek nesillere her açıdan yaşanabilir bir dünya bırakmak vardır (Güner, 2020: 55).

Sürdürülebilirlik kavramı, ilk kez Dünya Doğayı Koruma Birliği (IUCN) tarafından 1982'de onaylanan Dünya Doğa Şartı belgesinde yer almıştır. Buna göre, insanların bulunduğu ekosistem, organizmalar, kara, deniz ve su atmosferi kaynaklarının etkili biçimde sürdürülebilir olabilmesi için yönetilmesini sağlamak aynı zamanda ekosistemlerin ve türlerin bütünlüğünü tehdit ve tehlike altına almayacak şekilde gerçekleştirilmesi gerekli kılınmaktadır (Yazar, 2006: 3).

Sürdürülebilirlik, devamlılık arz eden herhangi bir sistemin, kesintisiz bozulmadan, aşırı kullanımla tüketmeden, kaynaklarına zarar vermeden sürdürülebilmesidir. Sürdürülebilirlik için kaynaklar sürekli olarak incelenmeli ve bu inceleme doğrultusunda koruma sağlanmalı ve bu koruma bilinci öncelikli olmalıdır (Kaypak, 2010: 98). Sürdürülebilirlik, toplum ve toplumun içinde bulunduğu çevreyle birlikte meydana gelen sorunlar kadar değişkenlik ve çeşitlilik gösterebilen bir kavramdır (Hoşkara, 2007: 9).

İşletmeler açısından sürdürülebilirlik çevresel, sosyal ve ekonomik durumlar bakımından değerlendirilmektedir. İşletmelerin, çevresel etkilere karşı duyarlı olması çevresel sürdürülebilirlik, paydaşlarına karşı sorumluluklarını yerine getirmesi sosyal sürdürülebilirlik ve işletmelerin ulusal ve uluslararası ekonomiye yönelik etkileri ise ekonomik sürdürülebilirlik olarak ifade edilmektedir. Sürdürülebilir değer oluşturarak sürdürülebilir kalkınma hedefine yönelik olan işletmelerin faaliyetlerinin ekonomik, sosyal ve çevresel durumlarını göz önüne alarak planlama, örgütlenme, yürütme ve kontrol faaliyetlerini yerine getirmelidir (Aracı ve Yüksel, 2016: 788).

Sürdürülebilir kalkınma açısından bakıldığında, ekonomik durumlar için sürdürülebilirlik, dünyada ki kaynakların kıt olması nedeniyle ekonomik işleyişler için kaynakların duyarlı bir şekilde kullanılması gereklidir. Sosyal kalkınma açısından sürdürülebilirlik, salt tüketim

toplumunun çevresine karşı duyarlı olması ve toplumun bu duyarlılıkla devam etmesidir. Çevrenin korunması bakımından ise, çevre ile etkileşim halindeyken çevreye zarar vermeden ve daha önceki faaliyetlerde verilmiş olan zararı azaltma eğiliminde bulunarak faaliyetler gerçekleştirmeyi gerekli kılmaktadır (Yavuz, 2010: 65). Sürdürülebilirlik, ekolojik, çevresel ve sosyal koşullar ile kolaylıkla etkilenebilmektedir. Ayrıca, sürdürülebilirlik kapsamında insan ve çevrenin uyumlu olması oldukça önemlidir (Le'le', 1991: 610).

Sürdürülebilir turizm gelişimi, uzun bir süreci kapsayan çok yönlü bir yaklaşımdır. Turizm sektörünü, onun tüm paydaşlarını, ev sahibi toplulukları ve yaşam alanlarını korumayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda, sürdürülebilirlik bölgelerde oluşabilecek krizlere karşı riskleri azaltabilir ve bölgelerin korunmasına yardımcı olabilmektedir (De Sausmarez, 2007: 702).

2.3. Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı

Türkiye'nin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı, tatillerini Türkiye'de geçirecek yerli ve yabancı turistlerin ve tesis çalışanlarının sağlıklarını korumak adına birtakım kriterleri içermektedir. Konaklama tesislerinde oda sayısı 50 ve üzeri olanlarda zorunlu olmakla birlikte 50'den az olanlarda isteğe bağlı olarak verilmektedir. Güvenli Turizm Sertifikasına sahip olmak isteyen tesislerin uluslararası akreditasyon kuruluşlarına başvurmaları gerekmektedir. Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı dünyada ilk örneklerinden biri olma özelliğini taşımaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından ve Sağlık, Ulaştırma, İçişleri ve Dışişleri Bakanlıklarının katkıları ve tüm sektör paydaşlarının işbirliği ile oluşturulmuştur. Bu kapsamda, konaklama, yeme-içme tesisleri belirli kriterler etrafında uluslararası standartlar ile kontrol edilmekte, Güvenli Turizm Sertifikası'nı vermeye yetkili olan akreditasyon firmaları hijyen ve sağlık denetimi açısından incelemeler yapmakta ve bu çerçevede raporlar hazırlayarak başvuruda bulunan tesislere düzenli olarak denetçi gönderip programın kriterlerine uygunluğu kontrol edilmektedir. Sertifikaya sahip olan tesislerin isimleri, Kültür ve Turizm Bakanlığı web sitesinde yayınlanmaktadır. Güvenli Turizm Sertifika logosu, belgeyi alan tesislerin, görünebilir noktalarına yerleştirilmekte ve bu sayede müşteriler kare kod ile tesise ilişkin bütün denetleme bilgilerine erişebilmektedirler (Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı, 2019).

Güvenli Turizm Sertifikası, tesislerde sağlık açısından güvenli bir ortam oluşturmaktadır. Bu sayede, çalışanlar, müşteriler ve diğer ilgili taraflar sağlık açısından kendilerini daha güvende hissetmektedirler. Aynı zamanda, akredite kuruluşlar tarafından tesislerin periyodik aralıklarla hijyen ve sağlık denetimleri gerçekleştirilmektedir. Güvenli Turizm Sertifikasına almaya hak kazanan tesisler Kültür ve Turizm Bakanlığı web sitesinde yayınlanarak tesisin tanıtımı sağlanmış olmakta aynı zamanda pandemi sürecinde müşteri kapasitesi artmaktadır (Türk Standartları Enstitüsü, 2020).

Dünyada pandemi nedeniyle her ülkede çeşitli önlem paketleri açıklanmaktadır. Özellikle Türkiye'ye gelecek turistlerin konaklayacağı yerlerin güvenli olduğu ve buna ilişkin kriterleri yerine getirdiğinin taahhüdü olan bir programdır. Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı, turistlerin ulaşmaları, konaklamaları ve tesis çalışanlarının güvenli hijyen kurallarına ilişkin kriterlerini kapsamaktadır. Güvenli Turizm Sertifikasyon Programının amacı ise, konaklama, yeme-içme vb. hizmet alanlarının oluşturulmuş kriterlere göre düzenli aralıklarla denetimleri gerçekleştirilerek müşteri ve paydaşlar açısından güvenli ve sağlıklı bir ortam yaratılmış olmaktadır. Aynı zamanda sertifikaya sahip olan kuruluşlar sertifika logosunu almaya hak kazanmış olacaktır. Ayrıca, paydaşlara ve müşterilere yönelik sorumluluklarını yerine getirdiğine dair bir kanıtı sahip olmaktadır. Avantajları bakımından ise, Türkiye'de Bakanlığın genelgesi ile otel ve turizm işletmeleri içinde yer alan sauna, spa, hamam ve masaj birimleri Güvenli Turizm Sertifikası olmadan açılması mümkün değildir. Bu belge sayesinde birimler açılabilir. Tesis çalışanlarına, müşterilere ve paydaşlara sağlık ve hijyen açısından güvenli bir tesis olduğu

uluslararası akredite bir firma ve bakanlıkça onaylı bir kuruluş olarak belirlenir. Konaklama tesislerinin bu sayede iş yapabilme potansiyellerinde artışlar gözlenebilmektedir. Aynı zamanda, düzenli aralıklarla gerçekleşen denetimle konaklama tesislerinde kalite ve standardın sürekli olarak korunması gerekliliği bilinci yerleşmiş olmaktadır (Sistem Kalite, 2020).

Turizm sektörü hizmete dayalı bir sektör olması ve hassas olma özelliklerinden dolayı kriz durumlarından oldukça etkilenebilmektedir. Turizm sektörü, insan emeğine dayalı bir sektör olmakla birlikte temel ihtiyaçların ilk sıralarında yer almadığından herhangi bir kriz durumunda ihtiyaç listesinden kolaylıkla çıkarılabilmektedir. Aynı zamanda kişilerin tatillerinden vazgeçebileceği gibi, otel işletmeleri ve sektörün diğer paydaşları da faaliyetlerine devam edemeyebilirler. Bu durum, otel işletmelerinin sürdürülebilirliğini olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Bu kapsamda, otel işletmelerinin mevcut faaliyetlerine devam etmesi için kriz durumlarında bir takım önlemler almaları gerekmektedir. Şu anda gündemde olan, Covid-19 pandemisi nedeniyle otel işletmeleri önlem kapsamında Güvenli Turizm Sertifikası olarak kriz ile mücadele etmektedirler. Böylelikle, otel işletmeleri çalışanlarının ve müşterilerinin sağlıklarını güvence altına alarak sürdürülebilir bir şekilde faaliyetlerine devam etme fırsatı yakalayabilmektedirler. Otel işletmeleri, mevcut müşterilerini kaybetme riskini de bu çerçevede azaltmış olacaklardır. Aksine, Güvenli Turizm Sertifikasına sahip olmayan otel işletmeleri mevcut müşterilerini kaybetme riskiyle karşı karşıya kalacaklardır. Dolayısıyla, yerli ve yabancı turistler ve otel çalışanları, sağlıklarının güvende oldukları otel işletmelerini tercih edeceklerdir.

Otel işletmelerinin iç müşterisi olarak da nitelendirildiği çalışanlarının sağlığını, öncelikli olarak düşünmeleri gerekmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, çalışan sağlığı dikkate alındığı ve güven altında olduğu takdirde müşterilerin sağlığı da riske girmemiş olacaktır. Turizm sektörünün vazgeçilmez parçası olan otel işletmeleri gündemi tehdit eden kriz durumuna karşı bu sertifikayı almaları gerekmektedir. Güvenli Turizm Sertifikası sayesinde otel işletmeleri tanıtım açısından da fırsat yakalayabilecekler ve bu da kriz durumunu fırsata çevirme yönünde ayrı bir avantaj olarak değerlendirilebilecektir. Yukarıda bahsedilen literatüre ilişkin araştırma hipotezleri aşağıda yer almaktadır.

- **H₁:** Kriz öncesi dönemin sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum üzerinde anlamlı etkisi vardır.
- **H₂:** Kriz döneminin sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum üzerinde anlamlı etkisi vardır.
- **H₃:** Kriz sonrası dönemin sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum üzerinde anlamlı etkisi vardır.

3. YÖNTEM

Bu çalışma güvenli turizm sertifikasyon programı, kriz yönetimi ve sürdürülebilirlik değişkenleri arasındaki nedensel ilişkiyi araştıran bir çalışmadır. Bu bağlamda, çalışma nicel yöntemlerle gerçekleştirilmiş bir çalışmadır. Araştırmada veriler kesitsel olarak ve kolayda örnekleme yöntemiyle elde edilmiştir.

3.1. Veri Toplama Araçları

Araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formunda ilk olarak; cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim durumu, çalışılan kurum gibi sosyo-demografik sorular ve 'Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı' ile alakalı kapalı uçlu sorular olmak üzere toplam 15 soru bulunmaktadır. Ayrıca katılımcılardan kriz yönetimi ve sürdürülebilir kalkınma ölçeklerinde yer alan soruları cevaplamaları istenmiştir. Bu kapsamda Kriz Yönetimi ölçeği Aksu ve Deveci (2009)'nin çalışmasından uyarlanmıştır. Ölçek üç boyut ve 31 ifadeden oluşmaktadır. Boyutları sırasıyla kriz öncesi dönem, kriz dönemi ve kriz sonrası dönem şeklinde sıralanmaktadır. Aksu ve Deveci (2009)

çalışmalarında her bir boyutun Cronbach's Alpha güvenirliğini 0,95 olarak oldukça yüksek bir değerde bulmuşlardır.

Sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum ölçeği, Mehmet Fatih Kaya (2013)'nın 'Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeği Geliştirme Çalışması'ndan alınarak uyarlanmıştır. Ölçek üç boyut ve 21 maddeden oluşmaktadır. Söz konusu boyutlar; sosyal, çevreye ekonomik boyut şeklinde isimlendirilmektedir. Ölçeğin toplam Cronbach's Alpha güvenirlik değerleri ise 0.929 olarak belirlenmiştir.

3.2. Örneklem

Araştırmanın çalışma grubunu Mayıs-Haziran 2020 döneminde Çanakkale ilinde faaliyet gösteren güvenli turizm sertifikasyon programına sahip yedi tesis oluşturmaktadır. Çalışma grubunun sayısının belirlenmesinde Tavşancıl (2002)'in faktör analizi için verdiği ölçütler dikkate alınmıştır. Tavşancıl (2002)'a göre çalışma grubu büyüklüğünün ölçekteki madde sayısının en azından 5 katı olması gerektiğini belirtmiştir. Bu bağlamda katılımcılara 300 anket formu gönderilmiş ve çalışmaya 260 çalışan geri dönüş yaparak katılım göstermiştir. Araştırmada bilgisayarlı istatistik programlarından yararlanılarak analizler gerçekleştirilmiştir.

4. BULGULAR

Bu bölümde öncelikle çalışma grubunun sosyo-demografik özellikleri incelenmiştir. İlerleyen kısımda ise araştırma kapsamında ele alınan ölçeklerin Açıklayıcı Faktör Analizleri (AFA) ve hipotezleri test etmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri frekans analizi ile belirlenmiş ve Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

	Frekans	Oran		Frekans	Oran
Kurumunuz Güvenli Turizm Sertifikasına sahip mi?					
Evet	260	100	Hayır	-	-
Cinsiyet					
Erkek	157	60,4	Kadın	103	39,6
Medeni Durum					
Bekar	164	63,1	Evli	96	36,9
Yaş					
21-25	80	30,8	36-40	42	16,2
26-30	66	25,4	41 ve üstü	34	13,1
31-35	38	14,6			
Öğrenim Durumu					
Lise	34	13,1	Yüksek Lisans	44	16,9
Ön Lisans	30	11,5	Doktora	6	2,3
Lisans	146	56,2			
Mevcut kurumda kaç yıldır çalışıyorsunuz?					
0-5 yıl	180	69,2	16-20 yıl	4	1,5
6-10 yıl	36	13,8	21-25 yıl	-	-
11-15 yıl	32	12,3	26 yıl ve üzeri	8	3,1
Mesleki tecrübeniz kaç yıl?					
0-5 yıl	103	39,6	16-20 yıl	36	13,8
6-10 yıl	75	28,8	21-25 yıl	8	3,1
11-15 yıl	26	10,0	26 yıl ve üzeri	12	4,6
Kurumdaki göreviniz nedir?					
Yönetici	53	20,4	Çalışan	207	79,6
Çalıştığınız Departman					
Yiyecek-içecek departmanı	45	17,3	Muhasebe departmanı	21	8,1
Önbüro departmanı	165	63,5	Teknik departmanı	5	1,9
Kat hizmetleri departmanı	24	9,2			
Kurumunuz Güvenli Turizm Sertifikasına ne kadar süredir sahip?					
1 yıldan az	147	56,5	1 yıldan fazla	113	43,5
Güvenli Turizm Sertifikasyon Programından müşteriler memnun mu?					
Evet	256	98,5	Hayır	4	1,5
Güvenli Turizm Sertifikasyon Programından çalışanlar memnun mu?					
Evet	254	97,7	Hayır	6	2,3

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların tamamının Güvenli Turizm Sertifikasına Sahip işletmelerde çalıştığı görülmektedir. Bu katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımlarına bakıldığında %60,4'inin erkek ve %39,6'sinin kadın olduğu, çoğunluğunun 21-30 yaş aralığında (%56,2), lisans düzeyinde eğitilmiş (%56,2) ve bekar oldukları (%63,1) görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun mevcut kurumlarında 0-5 yıl arasında (%69,2) çalıştığı, kurumdaki görevlerinin yönetici olmayan çalışan statüsünde olduğu (%79,6), ön büro departmanında (%63,5) çoğunluğunun çalıştığı ve mesleki tecrübelerinin de 0-10 yıl arasında (%68,4) bulunduğu görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları işletmelerin Güvenli Turizm Sertifikasına bir yıldan az bir süredir sahip olduğu (%56,5) görülmektedir. Ayrıca katılımcılara göre bu sertifikadan hem müşteriler (%98,5) hem de çalışanlar (%97,7) memnundur. Güvenli Turizm Sertifika Programının çalışanlar ve yerli-yabancı turistler üzerindeki güven algısına yönelik sorulan iki soruya yönelik katılımcıların cevapları Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Güvenli Turizm Sertifika Programına Yönelik Algılar

-Güvenli turizm sertifikasının işletmemizde olması kendimi daha güvende hissetmeme sebep olur.			-Güvenli turizm sertifikasının işletmemizde olması yerli yabancı turistlerin daha güvende hissetmelerine neden olur.	
	Frekans	Oran	Frekans	Oran
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-		
Katılmıyorum	10	3,8	10	3,8
Kararsızım	11	4,2	22	8,5
Katılıyorum	195	75,0	184	70,8
Kesinlikle Katılıyorum	44	16,9	44	16,9
Toplam	260	100	260	100

Tablo 2’de katılımcıların büyük çoğunluğunun (%75) çalıştıkları işletmelerin Güvenli Turizm Sertifikasına sahip olması ile daha güvende hissettikleri beyan etmiştir. Aynı şekilde katılımcıların çoğunluğuna (%70,8) göre söz konusu işletmelerde tatil yapan yerli ve yabancı turistlerin de işletmelerin Güvenli Turizm Sertifikasına sahip olması ile güvende hissetmektedir.

4.1. Ölçeklerin Açıklayıcı Faktör Analizleri

Aralarında ilişki olduğu varsayılan çok sayıdaki değişkenden, daha az sayıda gözlemlenmeyen değişkenler elde edilmesine olanak veren çok değişkenli analiz tekniklerinde bir tanesi Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)’dır. AFA, herhangi bir değişkenin herhangi bir faktör ile bağlantılı olabileceğini varsaymaktadır ve genel olarak doğrudan ölçülemeyen değişkenler kümesini gözlem değişkenine bağlayan bir model sunmaktadır (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2014).

Tablo 3. Kriz Yönetimi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar	Öz Değer	% Açıklanan Varyans	Faktör Cronbach’s Alpha (α)	Toplam Cronbach’s Alpha (α)
Kriz Öncesi Dönem (KÖD)	17,211	41,949	,947	,982
Kriz Dönemi (KD)	2,331	21,004	,946	
Kriz Sonrası Dönem (KSD)	1,524	18,072	,980	
Açıklanan Toplam Varyans			81,024	
Kaiser-Meyer-Olkin Testi				,888
Bartlett’s Testi	Ki-Kare	10799,872		
	df		325	
	p.		.000	

Kriz Yönetimi ölçeği için gerçekleştirilen AFA analizi sonucunda her bir değişken için belirlenen Örneklem Uygunluk Ölçüsü (ÖÜÖ) değerleri kontrol edilmiş ve 0,5 altında ÖÜÖ değerine sahip KÖD4, KÖD7, KD6, KD8, KSD14 değişkenleri analizden çıkarılmıştır. Kriz Yönetimi ölçeğinin KMO değeri 0,888 olarak belirlenmiştir. Bu değer veri setinin AFA için yeterli olduğu (KMO>0,60) söylemektedir. Bartlett küresellik testi sonucunda değişkenler arası ilişkilerin AFA analizi için uygun olduğu görülmektedir. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda ise özdeğeri (eigenvalue) 1’den büyük olan üç boyut ortaya çıkmıştır. AFA sonucunda Kriz Yönetimi ölçeği 26 değişkenlidir ve ölçekte yer alan değişkenler orijinal halinde olduğu gibi üç boyut altında (Kriz Öncesi Dönem, Kriz Dönemi ve Kriz Sonrası Dönem) toplanmıştır. Ayrıca Ölçeğin genel ve boyutsal güvenilirlik değerlerine (Cronbach’s Alpha) bakılmıştır. Güvenilirlik değeri bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesini ifade eder

(Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2007:114). Sonuçlara göre kriz yönetimi ölçeğinin genel güvenilirliği ($\alpha=,982$) oldukça yüksektir.

Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeğinin AFA analizi sonuçlarına bakıldığında ölçeği oluşturan ifadelerin orijinal halinde olduğu gibi üç boyut altında (Sosyal Boyut, Çevre Boyutu ve Ekonomik Boyut) toplanmıştır.

Tablo 4. Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar	Öz Değer	% Açıklanan Varyans	Faktör Cronbach's Alpha (α)	Toplam Cronbach's Alpha (α)
Sosyal Boyut (SB)	9,237	30,667	,885	,942
Çevre Boyutu (ÇB)	2,119	24,696	,967	
Ekonomik Boyut (EB)	1,974	18,698	,875	
Açıklanan Toplam Varyans			74,061	
Kaiser-Meyer-Olkin Testi				,890
Bartlett's Testi	Ki-Kare	5000,998		
	df		153	
	p.		.000	

Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeği için gerçekleştirilen AFA analizi sonucunda faktör yükü 0,5'in altında kalan SB2, SB3 ve EB7 ifadeleri analizden çıkarılmış ve AFA analizi tekrarlanmıştır. Nihali hali ile Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeğinin KMO değeri 0,890 olarak yeterli bir oranda gerçekleşmiştir. Bartlett küresellik testi sonucunda (Ki Kare= 5000,998, df= 153 ve p= ,000)değişkenler arası ilişkilerin AFA analizi için uygun olduğu görülmektedir. Ayrıca Ölçeğin genel ve boyutsal güvenilirlik değerlerine (Cronbach's Alpha) bakılmıştır. Sonuçlara göre sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum ölçeğinin genel güvenilirliği ($\alpha=,942$) oldukça yüksektir.

4.2. Korelasyon Analizi

Araştırmada kullanılan Kriz Yönetimi Ölçeğinin boyutları ile Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeğinin boyutları arasındaki ilişki düzeyini ve yönünü belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır. Pearson korelasyon katsayısı "r" harfiyle sembolize edilmekte olup r, -1 ile +1 arasında değişmekte ve 1'e yaklaşması iki değişken arasındaki ilişkinin gücünün arttığını, 0'a yaklaşması ise ilişki kuvvetinin azaldığını göstermektedir. Ayrıca aşağıdaki tabloda (Tablo 5) ölçeklerin katılımcılardan aldıkları cevapların ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır. Kriz Yönetimi Ölçeğine ilişkin ortalama değerlere bakıldığında, Kriz Sonrası Dönem (ort = 3,95) en yüksek ortalama ile güvenli turizm sertifikasyon programına sahip otellerde çalışanlar tarafından en fazla katılım gösterilen boyut olarak tespit edilmiştir. Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeğinin boyutlarına katılım düzeyine bakıldığında ise Çevre Boyutunun (ort = 4,55) çalışanlar tarafından en yüksek katılım gösterilen boyut olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Değişkenler Arası Korelasyon Katsayıları

Değişkenler		\bar{X}	s.s.	1	2	3	4	5	6
1	Kriz Öncesi Dönem	3,9046	,9541	1					
2	Kriz Dönemi	3,8295	,9778	,653**	1				
3	Kriz Sonrası Dönem	3,9549	,9280	,754**	,661**	1			
4	Sosyal Boyut	4,2442	,6808	,298**	,217**	,390**	1		
5	Çevre Boyutu	4,5506	,6932	,189**	,265**	,184**	,583**	1	
6	Ekonomik Boyut	4,4808	,6852	,300**	,433**	,364**	,500**	,555**	1

Korelasyon ** p<0,01 düzeyinde anlamlıdır. Ölçekler 5'li Likert ölçeği şeklinde tasarlanmıştır

Tablo 5'te göre kriz yönetimi ölçeğinin boyutları arasında ($r= 0,754-0,653$; $p<0,01$) pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki söz konusudur. Aynı şekilde Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeğinin boyutları ($r= 0,583-0,500$; $p<0,01$) arasında da pozitif yönlü ve orta düzey güçlü bir ilişki söz konusudur.

Kriz Yönetimi ölçeğinin boyutları ile Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeğinin boyutları arasındaki ilişkilere bakıldığında; Kriz öncesi dönem boyutu ile sosyal boyut ($r = ,298$; $p<0,01$); Çevresel boyut ($r = ,189$; $p<0,01$) ve Ekonomik boyut ($r = ,300$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur. Kriz dönemi boyutu ile sosyal boyut ($r = ,217$; $p<0,01$); Çevresel boyut ($r = ,265$; $p<0,01$) ve Ekonomik boyut ($r = ,433$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü orta düzey bir ilişki söz konusudur. Kriz Sonrası dönem boyutu ile sosyal boyut ($r = ,390$; $p<0,01$); Çevresel boyut ($r = ,184$; $p<0,01$) ve Ekonomik boyut ($r = ,364$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir.

4.3. Regresyon Analizi

Korelasyon analizi ile değişkenler arasında ilişkinin var olduğu saptandıktan sonra, bu ilişkilerinin etki düzeyini test etmek amacıyla regresyon analizinden yararlanılmıştır. Araştırmamızın temel amacı dikkate alınarak, kriz yönetimi ölçeğinin alt boyutları bağımsız değişkenler olarak belirlenmiştir.

Tablo 6. Regresyon analizi modeli

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BAĞIMLI DEĞİŞKENLER				
	Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum				
	β	t	R	R ²	p
Kriz Öncesi Dönem	- ,001	-,012	,406	,164	,991
Kriz Dönemi	,123	2,625			,009
Kriz Sonrası Dönem	,145	2,543			,012
F	16,795				

Tablo 6'da izlenebileceği gibi kriz yönetimi ile sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum'un toplam varyansının %16,4'ü açıklanmıştır. Kriz Öncesi Dönem'in Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Özellikle Kriz sonrası döneminin Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum üzerindeki etkisi ($\beta=0,145$, $p=0,012$) istatistiksel olarak modeldeki en güçlü boyut olmuştur. Bu sonuçlara bakılarak H1 hipotezi reddedilirken H2 ve H3 hipotezleri kabul edilmiştir.

SONUÇ

Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı Koronavirüs (Covid-19 Pandemisi) döneminde Korona Virüse karşı önlem alma ve tesislerin müşteri kabul edebilmelerini sağlamak amacıyla Kültür ve Turizm Bakanlığının öncülüğünde Sağlık, Ulaştırma, İçişleri ve Dışişleri Bakanlıklarının katkıları ve tüm sektör paydaşlarının iş birlikleri ile hazırlanmış bir programdır. Bu çalışmada Koronavirüs-Pandemisi gibi kriz dönemlerinde turizm işletmelerinin kriz yönetimine ve sürdürülebilirliğine yönelik tutumlarını belirlemek ve çeşitli önerilerde bulunmak amaçlanmıştır. Bu çalışma ile kamusal bilgi eksikliğinden kaynaklanan yetersizliğin etkili olduğu Koronavirüs krizi gibi kriz dönemlerinde turistlerin yaşayacağı tereddütlerin önlenmesi hedeflenmiştir. Bu doğrultuda Çanakkale ilinde Güvenli Turizm Sertifikası'na sahip yedi konaklama işletmesi çalışanlarından bir anket formu aracılığıyla Korona-virüs dönemi olan Mayıs-Haziran 2020 tarihlerinde veri toplanmıştır.

Araştırmanın sonuçlarına göre konaklama işletmelerinin çoğunluğu bir yıldan az bir süredir güvenli turizm sertifikasına sahiptir. İşletmelerin sahip olduğu bu sertifikadan hem çalışanları hem de misafirlerinin çoğunluğu memnundur. Özellikle Koronavirüs Pandemisi döneminde güvenli turizm sertifikasının bulunması nedeniyle konaklama işletmelerinin çalışanları ve bu işletmelerde konaklayan turistler kendilerini daha güvenli hissetmektedir.

Çalışmanın örneklemini oluşturan konaklama işletmeleri çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine bakıldığında ise çalışanların çoğunluğunun erkek ve bekar olduğu, yaş ortalamalarının ise 21-30 aralığında ve yönetici pozisyonunda olmayan çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu mevcut işletmelerinde beş yıldan kısa bir süredir çalışmakta (%69,2) ve mesleki tecrübelerinin de 10 yıldan az bir süreyi kapsaması dikkat çekmektedir. Bununla beraber katılımcıların çoğunluğunun turistler ile en fazla yüz yüze bulunulan bir departman olan ön-büro departmanında çalıştığı görülmektedir. Bu nedenle güvenli turizm sertifikasının ve benzeri sertifikasyonun işletmelerde bulunması çalışanlara işyerlerine yönelik güven verdiği söylenilebilir.

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen korelasyon analizi ile konaklama işletmelerinde kriz yönetimi ve bu işletmelerin sürdürülebilir kalkınmalarına yönelik tutum arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Özellikle kriz dönemlerinde işletmelerin yönetimi ve sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum ölçeğinin ekonomik boyutu ($r = 0,433$; $p < 0,01$) arasındaki ilişki ölçeklerin diğer boyutları arasındaki ilişkilerden daha kuvvetli bulunmuştur. Bu bağlamda kriz dönemlerinde işletmelerin ekonomik olarak sürdürülebilir kalkınmalarını gerçekleştirmeye devam etmeleri konusunu bu çalışmanın katılımcılarının oldukça önemli buldukları sonucu çıkarılabilir.

Bu çalışmada ayrıca kriz yönetiminin boyutlarının sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum üzerindeki etkisine bakılmıştır. Özellikle kriz dönemi ve kriz sonrası dönemlerin sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum üzerinde önemli etkisinin olduğu görülmüştür. Dolayısıyla sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum geliştirmek isteyen işletmelerin yöneticilerinin kriz dönemlerinin ve kriz sonrası dönemlerin etkilerinin önemi konusunda bilinçli olmaları ve çalışanlarını bu yönde eğitmeleri önemlidir. Bu bağlamda güvenli turizm sertifikası gibi yeni belge ve bilgileri takip etmeleri hem çalışanlarını hem de müşterileri memnun edecektir denilebilir.

Bu çalışmanın birtakım kısıtları mevcuttur. Çalışma sadece Çanakkale ili örnekleminde ve kesitsel verilerle gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma sonuçlarına göre bundan sonra yapılacak araştırmaların farklı destinasyonları kapsayacak şekilde genişletilerek yapılması, boylamsal zaman dilimini kapsamaması ve farklı değişkenlerin eklenmesi ya da ilişkilendirilmelerinin yapılması önerilebilir. Böylece genellenebilirliği artırılabilir.

KAYNAKÇA

- Aksu, A. ve Deveci, S. (2009). İlköğretim Okulu Müdürlerinin Kriz Yönetme Becerileri, *eJournal of New World Sciences Academy*, 4(2): 448-464.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Aracı, H. ve Yüksel, F. (2016). Sürdürülebilirlik Performansının Ölçülmesi: Bist Sürdürülebilirlik Endeksindeki İşletmelerin Sürdürülebilir Katma Değerinin Hesaplanması, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 30: 786-801.
- Bat, M. ve Turan Yurtseven, Ç. (2014). Sosyal Medyada Kurumsal Kriz Yönetimi: Onur Air Örneği, *Gümüşhane Üniversitesi, İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 2(3).
- Çakmak, H. (2012). *Kriz Yönetimi ve TSK*. İstanbul: Kaynak Yayınları.
- De Sausmarez, N. (2007). Crisis Management, Tourism and Sustainability: The Role of Indicators, *Journal of Sustainable Tourism*, 15(6): 700-714. <https://doi.org/10.2167/jost653.0>.
- Göçen, S., Yirik, Ş. ve Yılmaz, Y. (2011). Türkiye’de Krizler ve Krizlerin Turizm Sektörüne Etkileri, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2): 493-509.
- Güner, U. (2020). *Çevresel Sürdürülebilirlik*. Edirne: Trakya Üniversitesi. <https://books.google.com.tr/>.
- Hair, J. K., Black, W.C., Babin, B.J. ve Anderson, R.E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. (7th edition). Harlow, UK.: Pearson Education Limited.
- Hargis, M. ve Watt, J.D. (2010). Organizational Perception Managment: A Frame Work To Overcome Crisis Events, *Organization Development Journal*, 28(1): 73-87.
- Hoşkara, E. (2007). Ülkesel Koşullara Uygun Sürdürülebilir Yapım İçin Stratejik Yönetim Modeli (Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Karaköse, T. (2007). Örgütler ve Kriz Yönetimi, *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, (13): 1-15.
- Kaya, M. F. (2013). Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeği Geliştirme Çalışması, *Marmara Coğrafya Dergisi*, (28): 175-193.
- Kaypak, Ş. (2010). Ekolojik Turizmin Sürdürülebilirliği, *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 2(2): 93-114.
- Köker, N.H. ve Yeniçeri Alemdar, M. (2013). Turizm Destinasyonlarında Kriz İletişim Süreci ve Önemi, *Yeni Düşünceler*, (7): 33-55.
- Köroğlu, A. (2001). Turizm İşletmelerinin Muhtemel Krizlere Yönelik Hazırlık Çalışmaları ve Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 70-87.
- Köroğlu, A. (2004). Turizmde Kriz Yönetimi: Otel işletmelerinde ve Seyahat Acentalarında Bir Uygulama (Basılmamış Doktora Tezi). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Le’le’, S. (1991). Sustainable Development: A Critical Review, *World Development*, 19(6): 607-621. [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(91\)90197-P](https://doi.org/10.1016/0305-750X(91)90197-P).
- Sezgin, F. (2003). Kriz Yönetimi, *Manas Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8): 181-195.
- Sistem Kalite. (2020, Ekim 17). <https://sistempatent.com/>
- Taneja, S., Pryor, M.G. ve Zhang, L. (2010). Crisis Management: A Strategic and Tactical Leadership Imperative for Organisational Sustainability, *Int. J. Sustainable Strategic Management*, 2(1): 60. <https://doi.org/10.1504/IJSSM.2010.032164>.
- Tavşancıl, E. (2002). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Türk Standartları Enstitüsü. (2020, Ekim 17). <https://www.tse.org.tr/>
- Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı. (2020, Ekim 17). <https://tga.gov.tr/>

Güvenli Turizm Sertifikasyon Programının Kriz Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Açılarında Ele Alınması

- Yavuz, A. (2010). Sürdürülebilirlik Kavramı ve İşletmeler Açısından Sürdürülebilir Üretim Stratejileri, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14): 63-86.
- Yazar, K.H. (2006). Sürdürülebilir Kentsel Gelişme Çerçevesinde Orta Ölçekli Kentlere Dönük Kent Planlama Yöntem Önerisi (*Doktora Tezi*). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.